



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración

Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA

Díaz Salazar Jahaira Antonella

ASESORES

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Mg. Ugarriza Gross Gustavo Adolfo

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO-PERÚ

2017

Página del jurado

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia
Presidente

Mg. Baltodano Ñontol Luz Alicia
Secretaria

Mg. Caballero Mujica Waldo
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida, los conocimientos e entendimiento necesarios para poder llevar a cabo esta investigación y llevarme por el camino indicado y sobre todo permitir haber llegado hasta este momento

A mi madre María, por darme la vida, ese cariño incondicional en apoyarme en todo momento, como en los buenos y sobre todo los malos. Darme las fuerzas necesarias cuando más lo necesitaba, su apoyo moral. Sus consejos, sus llamadas de atención cuando estaba en error y hacerme entender con esa paciencia única.

A mi tía Rosa por ser cómo una segunda madre, guiarme por el buen camino y sobre todo escucharme cuando más lo necesitaba y estar siempre dispuesta apoyarme.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme conducido y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad

Le doy gracias a mis padres María y Luis por apoyarme en todo momentos, por los valores que han inculcado, y sentirme orgullosa de ellos por ser personas que siempre están unidas a pesar de muchas adversidades que pueden ocurrir, darme la vida, enseñarme que la vida es una lucha constante, a no decaer cuando se presenta algún problema, sino a poder enfrentarlo con fuerza y ganas, sobre todo saber solucionarlo, si en algún momento caer saber levantarme

A mi hermana Stefanny por ser parte importante de mi existencia y simbolizar la unidad familiar y sobre todo por llenar mi vida de alegría y amor

A mi abuelita María que aunque ya no se encuentre con nosotros físicamente, siempre estará presente en nuestros corazones de quien la amamos

Y a mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos agradezco por su paciencia.

Declaración de autenticidad

Yo, Díaz Salazar Jahaira Antonella, Estudiante de Administración de la escuela de Pre grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI; 70657902, con la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017”

Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica

Así mismo, declaro también ajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo

Asimismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si así lo cree conveniente.

Trujillo, 25 de Mayo del 2017

Díaz Salazar Jahaira Antonella

D.N.I 7065790

Presentación

Señores miembros del me es grato poner a su disposición el Presente Informe que corresponde a una Tesis denominado “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017”, el cual ha sido elaborado en base a información recolectada de forma verídica y transparente, con la finalidad de Analizar la percepción de la calidad de servicio

Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. Introducción	3
1.1. Realidad Problemática	3
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.2.1. Internacionales.....	4
1.2.2. Nacionales.....	5
1.2.3. Locales.....	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del Problema	12
1.5. Justificación	12
1.6. Hipótesis.....	14
1.7. Objetivos Del Estudio	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
MÉTODO	15
2.3. Población Y Muestra	18
2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad	19
2.5. Método De Análisis	20
2.6. Aspectos Éticos	21
RESULTADOS	21
DISCUSIÓN	27
CONCLUSIÓN	31
RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan año 2017. Investigación tipo descriptiva no experimental de corte transversal. Se realizó en base a la información obtenida del cuestionario realizado de escala Likert a 384 usuarios, con el propósito de medir la percepción que tienen del área. Concluyendo que tiene un promedio de 3.3 encontrándose en un nivel regular. Se propone alternativas para mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre el área con respecto al mejoramiento de la infraestructura

Palabras claves: Percepción, usuarios, calidad, servicio

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the perception of the quality of service of the users of the Tax Administration area of the Paijan District Municipality in 2017. Non descriptive cross-sectional descriptive research. It was done based on the information obtained from the Likert scale questionnaire to 384 users, in order to measure their perception of the area. Concluding that it has an average of 3.3 being on a regular level. It proposes alternatives for better the perception that the users have on the area with respect to the improvement of the infrastructure

Key words: Perception, users, quality, service

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día las entidades se encuentran en un entorno de agresiva Competencia durante la actualidad

Las empresas se encuentran cada vez más competentes, es por ello que las entidades deben de mejorar su servicio que brindan a sus clientes, siendo más cuidadosos con su servicio o producto, por lo cual también deben de tomar en cuenta los criterios de elección ya que el mundo ha crecido en gran velocidad con tecnología, es por ello de gran importancia tener calidad para poder así tener clientes satisfechos ya que son de gran importancia entonces es necesario una buena calidad de servicio ya que es un requisito imprescindible para competir con otras entidades. (Moliner, 2001, p. 233)

Pero también podemos observar en la calidad de servicio en las entidades Públicas que son monopolio como por ejemplo en las actividades de las Municipalidades que hoy en día cumplen un rol fundamental por lo que están sujetas a los principios fundamentales del servicio público, orientadas asegurar la continuidad y eficiencia en la prestación de sus servicios, así como el trato igualitario a la ciudadanía sin distinción de género, edad, origen étnico, religión o capacidad física. Adaptación a los cambios en el marco legal de la República o las necesidades sociales que el Gobierno establezca Con el fin de desarrollar una buena Calidad de Servicio a los Usuarios

Según Ciudadanos al Día (2013), Las Entidades del Estado, el cual maneja una serie de servicios brindados a los ciudadanos que no pueden ser controlados por más de una entidad. Un claro ejemplo es la tramitación del DNI, el cual no puede obtenerse en otra entidad que no sea RENIEC, o el pago de arbitrios que no puede realizarse en una municipalidad distinta a donde se encuentre el inmueble es por ello que los servicios brindados por las distintas entidades del Estado son muy diversos. Sin embargo, la atención a los ciudadanos supone de ciertas medidas básicas como un trato amable, locales debidamente aptos para una buena atención, información clara sobre los métodos. (parr. 2)

La Municipalidad Distrital de Paján tiene dos áreas que están en constante interacción con los usuarios, una de ellas es el área de Administración Tributaria, en los últimos meses los usuarios están quejándose constantemente de la calidad de servicio, que hay una buena orientación en las prescripciones que existe según Código Tributario, o para la notificaciones a los usuarios, no se toman tiempo en revisar los nombres a quienes van a ir a notificar o se equivocan en los montos totales como también en la atención brindada no es la adecuada. No saber cuál es la Percepción que tienen los Usuarios sobre la Calidad de Servicio en dicha área, es el principal problema a resolver en esta investigación. Por lo antes mencionado se plantea en esta investigación conocer la calidad de servicio que brindan a los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paján.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacionales.

Chang (2014) en su Tesis “Atención al Cliente en los Servicios de La Municipalidad de Malacatán San Marcos”, para conseguir Título en Administración de Empresas, de la Universidad Rafael Landívar. Teniendo como objetivo general Identificar la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, con un tipo de investigación no experimental descriptivo

Concluye que los usuarios que asisten a dicha Municipalidad no se encuentran satisfechos totalmente, debido a que los servicios que brindan los colaboradores no son del todo adecuado ya que esperan que las instalaciones como equipos e infraestructura sean adecuadas para la atención, por lo tanto calificaron como regular los equipos que utilizan. Es por ello que deben de mejorar para poder tener mejor aceptación. (p.155)

Ramírez (2013) en su tesis “Nivel de satisfacción de los Usuarios sobre la Calidad de los servicios Públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre Venezuela, este trabajo fue para lograr el grado de Licenciado en Contaduría Pública y Administración Comercial, presentada en la Universidad de Oriente Núcleo de

Sucre. El objetivo general fue Determinar la calidad del servicio que influye en la satisfacción de los Usuarios del Municipio de Sucre, con un tipo de investigación descriptiva

Concluye que Las instituciones no están cumpliendo cabalmente con sus funciones y esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios, porque no muestran interés de solución por ende esto es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones, y tomen en cuenta las que existen, sobre la percepción de los ciudadanos sobre su gestión de los servicios públicos, como soporte para tomar decisiones tendentes a mejorarlos y así satisfacer las necesidades de la población. (p. 80)

1.2.2. Nacionales.

Landa (2015) en su tesis “La Calidad de Servicio en la Satisfacción que obtienen los Usuarios de Las entidades Prestadoras de Salud Pública”, para obtener el grado de Magister. Presentado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle- La cantuta. Teniendo como objetivo general Establecer la relación entre de la calidad de servicios de atención al paciente con la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud Pública del distrito de San Juan de Lurigancho de la Región Lima Metropolitana en el año 2015, con diseño transaccional de alcance correlacional casual

Concluye que el 70.2% de los usuarios que fueron encuestados demuestran satisfacción frente a la calidad de servicio brindado, con respecto a la relación de uno de sus objetivos específicos relación entre la seguridad, la Calidad de servicio con respecto a la disposición de ayuda hacia el paciente, pero una insatisfacción sobre el servicio que es lento por ello se obtuvo que no tienen mucha confianza respecto a los servicios prestado de las instituciones Públicas. (p.115)

1.2.3. Locales.

Quispe (2014) donde realizo la Investigación “Administración de Recursos Humanos y calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Cachicadan-Huamachuco”. La cual fue para obtener el grado de Licencia en Administración, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo general fue Sustentar de qué manera la Administración de Recursos Humanos influye en la Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Cachicadan, utilizo el diseño transversal de tipo explicativo correlacional y también utilizo el instrumento de encuesta.

Concluye que según la encuesta aplicada se encontró varias debilidades sobre la administración de Recursos Humanos, en un 47% existe favoritismo en los procesos de selección, en un 80% las remuneraciones son bajas y las capacitaciones que otorga es solo el 33%, por consecuente generando una mala calidad del servicio al Usuario es decir los ciudadanos. (p.76)

Armas (2012) en la Tesis “Calidad de Servicio y nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagoran. La cual fue para obtener el grado en Licenciada en Administración de Empresas, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, método inductivo-deductivo, diseño descriptivo transeccional y instrumento una encuesta

Concluye que en promedio de 39% de los usuarios calificaron como bueno su nivel de satisfacción ante la calidad del servicio que reciben de los servidores de la Municipalidad. Estos tienen opiniones de calidad como es la confiabilidad, receptividad, buen trato al público, certeza, honestidad y la existencia de elementos tangibles que permiten cumplir adecuadamente su labor (p.63)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de servicio

“Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, tanto los externos como internos; son aquellas características de servicio que responde a las necesidades del cliente” (Colunga, 1955, pg. 34)

En un servicio Público presenta diez factores, desde el punto de vista de los usuarios, es importante tener en cuenta las siguientes medidas

Confiabilidad: Confianza que transmite los trabajadores al usuario

Capacidad de respuesta: Ante cualquier duda o queja que tengan brindarles una solución

Competencia: Capacidad para brindar adecuado servicio

Accesibilidad: Los servicios son placenteros y fáciles de obtener

Cortesía: Amabilidad que les brindan al publico

Comunicación: Emplean un lenguaje claro y fácil de entender

Credibilidad: Los bienes y sus distribuidores son honorables y serios

Seguridad: Se certifica la seguridad óptica y la reserva del servicio

Comprensión: Los colaboradores se involucran con los usuarios

Soporte físico: El ambiente en el que se prestan los servicios es atractivo y contribuye calidad

Se debe de incluir dos factores específicos en caso de servicios públicos lo cual son de gran importancia

Igualdad y Equidad: No existe preferencia por ninguna persona, el trato es equitativos para todos (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1985, p.46)

“Calidad es el compuesto de atributos individuales de un producto o servicio que intervienen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas” (Kotler & Keller, 2006, p. 147)

Un servicio nos indica que existe dos tipos de calidad, Calidad funcional, lo cual alude a las acciones que contribuye en la entrega del producto a manos del cliente. Uno de los principales problemas que influye en la calidad de servicio es la falta de compromiso del personal hacia los clientes. También va de la mano la calidad Técnica lo cual conduce a un resultado favorable (Cronroos, 1984, p. 34)

Evaluacion de la calidad de servicio con el modelo servqual

Para el autor Parasumaran (1988), menciona que existen cinco dimensiones para medir la calidad de Servicio:

Por ello propusieron por primera vez en 1988 el modelo Servqual la cual ha experimentado abundantes revisiones y mejoras desde entonces oprimen los 10 determinantes de la calidad de servicio en cinco dimensiones

Confiabilidad: Destreza que tiene el personal para desempeñar un servicio de manera confiable y cuidadosa

Seguridad: Cortesía, destreza y atención del personal y su aptitud para expresar seguridad hacia los clientes

Tangibilidad: La apariencia que tienen las instalaciones físicas, como equipamiento y personal

Empatía: Es la manera de sentir las emociones de las otras personas, mediante un proceso de una atención individualizada

Capacidad de Respuesta: Ofrecer un servicio oportuno y despejando las dudas que puedan tener los clientes del servicio que se brinda

El modelo Servqual es una método de exploración en donde permite analizar el punto de percepciones y expectativa de los clientes y la manera como ellos evalúan el servicio dado.

Ayuda analizar y estudiar aspectos cuantitativos como cualitativos de los clientes. Como factores impredecibles e incontrolables, tomando en cuenta opiniones, sugerencias del cliente para luego mejorar los aspectos en la cual están fallando, se tiene que tomar en cuenta la percepción y expectativas que tienen los clientes. Este instrumento es una herramienta de mejora con respecto a la calidad de servicio. (p.26)

Algunos autores como Cronin y Taylor (1994) criticaron el modelo Servqual desarrollado por Parasumaran.

Mencionan que este modelo se centra, básicamente, en la percepción del cliente para medir la cantidad del servicio. Lo cual plantean como modelo alternativo al que llamaron modelo SERVPERF, se enfoca en las percepciones del cliente y no solamente en las expectativas como lo habían calificado el modelo de Parasumaran. La escala SERVQUAL considera exclusivamente la percepción que tienen los clientes sobre un servicio brindado, por lo tanto después de ser adquirido tienen una percepción de ellos. Esta escala contiene 22 atributos con un total de 5 dimensiones (p. 89)

Stanton, Etzel y Walker (2000), especifican a los servicios como “Actividades tangibles e identificables que son el objeto principal el trabajo que se hace para otra personas o clientes para obtener satisfacción mediante los deseos o necesidades que puedan tener” (p.6)

Por otra parte el autor Díaz menciona que “Calidad de Servicio es el grado de satisfacción de necesidades que llegan a tener los clientes, a través de un ofrecimiento de servicio oportuno, amable, rápido y seguro, de tal manera que el cliente se sienta satisfecho por lo dado” (p.26)

En la Norma Internacional ISO 900 (2005) menciona que “Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y un cliente, generalmente es intangible” (párr.1)

Según lo señalado vamos a tener un conocimiento de que es calidad y servicio, por lo tanto tenemos que tener en cuenta que en primer lugar el termino calidad. Para empezar hay que mencionar que la calidad percibida está relacionada con la calidad objetiva; la calidad percibida influye muchos factores para la satisfacción desde el punto de vista de expectativa y percepción son los atributos extrínsecos (marca, imagen publicitaria), pero va de la mano con la calidad objetiva ya que es la calidad real del servicio o producto porque vamos a medir y comparar con otro servicio que hayamos optado (Rey, 1999, p.25)

Se puede definir la calidad de servicio desde los siguientes enfoques:

La representación transcendental es sinónimo de una excelencia peculiar, una señal manera de artes visuales que se emplea para reconocer la calidad con tipos de estándares

Hábito establecido en el producto, es la diferencia que posee un producto o servicio ya sean los atributos que brindan, ya sea por sus ingredientes o el servicio que puedan tener

Basadas en los usuarios: Es decir conocer los deseos que tienen, ante ello las entidades tienen que basarse para poder renovar un producto o servicio para así poder tener mayor absorbencia de clientes (Lovelock, 2009, pp.139-140)

Expectativa

Las expectativas son las creencias de algún cliente la cual puede transmitir a otros después de haber usado el producto o servicio, lo cual esto servirá para calificar a la entidad que ofreció lo dicho.

Esto puede afectar cuando el cliente cuenta a otro de la experiencia de otras personas obtenida, esta son creadas por la comunicación entre personas

La expectativa puede variar dependiendo la perspectiva que puedan tener el cliente con respecto al nivel de calidad que le puedan dar.

Además las expectativas pueden cambiar con rapidez en el mercado ya que son altamente competitivo (Matsumoto, 2014, párr. 25)

Percepción

Matsumoto (2014) menciona que La percepción es cómo evalúan las personas los servicios. Es decir como las acogen y aprecian por lo tanto se midan a través de los sentidos

Las percepciones se conectada con las características del servicio que son: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, y elementos tangibles. (párr. 27)

Características del servicio

(Berry, Bennet, & Brown 2003) menciona que el servicio tiene cuatro aspectos:

Intangibilidad. Se dice que cuando el servicio no puede ver a la primera observación.

Heterogeneidad. Se refiere las sensaciones que puede transmitir el personal al cliente, por ejemplo cuando el personal de una empresa esta malhumorado puede estropear la atención o no dar un trato amable

Inseparabilidad de producción y consumo. Una entidad que ofrece un servicio de consumo como los restaurantes, etc., lo primordial que tienen que tener su personal es la amabilidad

Caducidad. Ningún producto se puede guardar en stock, siempre tiene que salir a la venta ya que esto implica la fecha de vencimiento y no puede ser consumida más allá de ella (p.25)

Características específicas de los servicios

Hay características específicas para los servicios que Harold Laswell (2000) menciona a continuación:

Son tangibles según cuando involucren productos visibles

Son individualizados

Se originan conforme a la demanda

Son promovidos y usados al mismo tiempo

Tienen que ser una atención individualizada

Tienden a comunicar los servicios antes de ser expuestos y de la entrega

Tomar en cuenta las preferencias, gustos y necesidades

Tampoco pueden ser suplantados u ofrecidos como siguiente opción (p.88)

Apariencia para evaluar la calidad del servicio en los el cliente puede apoyarse

Según Idelfonso (1994)

La imagen, expectativas y percepciones acerca de la calidad es la manera de cómo se exhibe un servicio

La extensión o la prolongación de su satisfacción (pp. 99)

En el 2010, Juan Alcaide encontraron que las expectativas del usuario es cuando un usuario aprecia un servicio lo hace preferentemente sobre su calidad. La calidad percibida, es sobre lo que los clientes quieren obtener, ya que se basa por la experiencia de ellos mismos al ir a una entidad, porque luego la analizan o comparan con otros de la competencia. Pueden basarse con su propia experiencia o la de otros vividas. (p.55)

Elementos en los que reposa la calidad del servicio

Las iniciaciones en que se desarrolla la calidad de servicio son los siguientes

El cliente es el único juez de la calidad del servicio

El cliente es quien establece el nivel de excelencia

La empresa debe formular juramentos que le permitan alcanzar sus objetivos

La empresa debe gestionar la expectativa de sus clientes, para así luego mejorarlas y dar excelencia (Adib, 2004, p. 45)

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján 2017?

1.5. Justificación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación se justifica por:

Conveniencia

Esta investigación sirve para analizar la Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Área de Administración Tributaria 2017, teniendo en cuenta las opiniones de los usuarios

Relevancia Social

Las deducciones servirán para la toma de las mejores decisiones del Alcalde y de los Miembros del Pleno de Concejo Municipal, para alcanzar un excelente servicio a la población Paijanense

Implicaciones Prácticas

La presente investigación busca resolver que la realidad problemática que se menciona y tener conciencia con respecto a la importancia de la Calidad de Servicio de los Usuarios, razón por la cual es oportuno el estudio de la variable involucrada puesto que de ella dependerá al aporte fundamental al Plan Operativo Institucional, para así brindar un mejor servicio cada vez de mejor particularidad, contribuyendo a su vez al progreso del servicio con el fin de revertir la mala imagen que tiene la población del servicio que brindan.

Valor Teórico

La importancia teórica de la presente investigación radica en ver la percepción de Calidad de Servicio de los Usuarios, el cual nos va a permitir conocer y mejorar. Con el resultado se espera conocer cuáles son los elementos que inciden en tener una buena calidad de Servicio en el área de Administración Tributaria para que el Alcalde Municipal y el área de Recursos Humanos vean cuales son las ineficiencias y mejoren

Utilidad metodológica

Conforme vamos desarrollando la investigación, podemos encontrar mejorar la experimentación de la variable, o encontrar nuevas formas de estudiar dicha variable con diferentes métodos.

1.6. Hipótesis

La percepción que tienen los Usuarios sobre la calidad de servicio en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján es regular periodo 2017

1.7. Objetivos Del Estudio

Objetivo General

Analizar la Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján 2017

Objetivos Específicos

- Identificar los factores tangibles respecto a la Calidad de Servicio de los Usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján.
- Determinar la Confiabilidad respecto a la Calidad Servicio de los Usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján.
- Evaluar la Seguridad respecto a la Calidad de Servicio de los Usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján.
- Evaluar la Capacidad de Respuesta respecto a la Calidad de Servicio de los Usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján.
- Evaluar la Empatía respecto a la Calidad de Servicio de los Usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paiján.

II. Método

2.1. Diseño De Investigación

En este estudio se utilizó el método no Experimental Descriptiva de corte Transversal, porque los datos fueron extraídos de la realidad observada en un periodo determinado; durante el periodo de estudio se trató de explicar la percepción de calidad de Servicio de los Usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017.

2.1.1. Tipo de estudio.

La presente investigación es un estudio descriptivo ya que analizo e interpreto la percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017.

2.2. Variable, Operalización

2.2.1. Identificación de variable.

Calidad de Servicio

TABLA N° 2.1. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE PAIJAN 2017

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS	Calidad de Servicio es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del cliente ofreciéndole un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, oportuno, seguro, confiable de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido (Díaz 1996 p.26)	Se aplicará un cuestionario a los Usuarios en el Área de Administración tributaria de la Municipalidad distrital de Paijan 2016. Cuestionario. El método utilizado fue el SERVQUAL elaborado por Parasuraman	Elementos tangibles	Nivel de Percepción de una adecuada Infraestructura Nivel de percepción de equipamiento en la oficina Nivel de Percepción de un ambiente limpio Nivel de Percepción de materiales visualmente atractivo	1. Considera que el Área de Administración Tributaria tiene una buena infraestructura 2. Percibe que el Área de Administración Tributaria utiliza equipos de apariencia moderna para proveer el servicio 3. Percibe que el Área de Administración Tributaria esta siempre limpio 4. Percibe que el área de Administración Tributaria tiene una buena atención personalizada a sus usuarios	ORDINAL
			Confiabilidad	Nivel de Percepción de un ofrecimiento de un servicio en una fecha determinada Nivel de Percepción de un sincero Interés por resolver problemas Nivel de Percepción del tiempo que ha esperado para ser atendido es adecuado Nivel de Percepción del respeto al orden de llegada	5. Cuando el personal del Área de Administración Tributaria promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple 6. Percibe que cuando tiene un problema, el Área de Administración Tributaria muestra un interés sincero por solucionarlo 7. Considera que el tiempo que ha esperado para ser atendido es el adecuado 8. Considera que la atención se realiza respetando el orden de llegada	ORDINAL
			Seguridad	Nivel de Percepción de la seguridad al realizar transacciones	9. Se siente seguro con las transacciones que hace en el Área de Administración Tributaria	ORDINAL

	<p>Nivel de Percepción de un comportamiento confiable del Personal para expresar algún problema o duda</p> <p>Nivel de Percepción de un ofrecimiento de servicio amable</p> <p>Nivel de Percepción de los conocimientos suficientes que tiene el Personal del Área de administración Tributaria</p>	<p>10. Percibe que el comportamiento del personal le inspira confianza para expresar su problema o duda</p> <p>11. El personal del Área de Administración Tributaria suelen ser amable con Usted</p> <p>12. Percibe que el personal por el cual es atendido tiene los conocimientos necesarios ante cualquier consulta</p>	
Capacidad de Respuesta	<p>Nivel de Percepción de un ofrecimiento de servicio rápido a sus usuarios.</p> <p>Nivel de Percepción del personal al estar siempre dispuestos a ayudar</p> <p>Nivel de Percepción de disponibilidad de tiempo ante cualquier pregunta</p> <p>Nivel de percepción de información de cuando se ejecutaran los servicios</p>	<p>13. El Personal del Área de Administración Tributaria le proporciona un servicio rápido</p> <p>14. Percibe que el personal del Área de Administración Tributaria tiene una respuesta rápida ante una queja o reclamo</p> <p>15. Percibe que el personal que atiende en el Área de Administración Tributaria están siempre dispuestos a ayudar</p> <p>16. Percibe que el personal del Área de Administración Tributaria nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas</p> <p>17. El personal del Área de Administración Tributaria informa cuando se ejecutaran los servicios</p>	ORDINAL
Empatía	<p>Nivel de Percepción de una atención personalizada</p> <p>Nivel de percepción de horarios de atención conveniente para los usuarios</p> <p>Nivel de Percepción de atención individualizada</p> <p>Nivel de Percepción de una comunicación adecuada sobre los beneficios del servicio</p> <p>Nivel de Percepción de comprensión de las necesidades específicas</p>	<p>18. Percibe que el área de Administración Tributaria tiene una buena atención personalizada a sus usuarios</p> <p>19. Percibe que el personal del Área de Administración Tributaria tiene horarios convenientes para Usted</p> <p>20. Considera que el personal brinda una Atención individualizada</p> <p>21. Percibe que el personal comunica adecuadamente los beneficios del servicio</p> <p>22. El personal del Área de Administración Tributaria comprende sus necesidades específicas</p>	ORDINAL

2.3. Población Y Muestra

2.3.1. Población.

La población a ser evaluada está conformada por los Usuarios mayores de 18 años, que acuden al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan lo cual es una población desconocida.

2.3.2. Muestra.

Para la variable Calidad de Servicio de los Usuarios, es una población infinita la cual se determinó la fórmula para poblaciones infinitas la cual se utilizó en las encuestas:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Proporción de éxito

q = Proporción de fracaso

e = Margen de error (5%)

$$\begin{aligned} &= \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2} \\ &= 384 \end{aligned}$$

2.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad

Tabla 2.1.

Técnica e Instrumento.

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario con el modelo SERVQUAL

Nota: Nos indica cual es la técnica e instrumentos utilizados en la investigación

2.4.1. Validación del instrumento.

Se utiliza el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad del servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Este cuenta con 22 ítems (ver anexo 1) de los cuales se adaptado a lo requerido en la investigación

2.4.2. Confiabilidad del Instrumento.

Para verificar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach debido a que la encuesta se elaboró en escalas de tipo Likert, se encuestó a 30 usuarios. El resultado fue el siguiente

Tabla 2.2.*Confiabilidad del Instrumento*

Estadísticos de Confiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N° de Encuestas
0.81	30

Nota: El resultado nos indica que existe confiabilidad en el instrumento de recolección de datos

2.5. Método De Análisis

Cada Usuario mayor de 18 años que acude al servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Muestreo: Aleatorio simple porque de la muestra seleccionada, cada uno de los elementos (usuarios) tuvo la misma probabilidad de ser seleccionados, porque todos asisten al área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Criterios de Selección

Criterios de Inclusión: Son los Usuarios que forma parte de la población del estudio. En este caso del área de Administración Tributaria son: Usuario mayor de 18 años que acudió al servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Tabla 2.3.*Niveles de clasificación*

NIVELES DE CLASIFICACION	PUNTUACION
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nota: Se observa los niveles de puntuación de acuerdo a los niveles de clasificación

2.6. Aspectos Éticos

En la presente investigación se cuenta con los siguientes aspectos éticos: la protección de la identidad de los Usuarios del presente estudio, la honestidad en la proceso de la información.

III. Resultados

3.1. Generalidades de la entidad

La ubicación donde el estudio se realizo es en la Municipalidad Distrital de Paijan, en Calle Grau 207, con RUC N° 20207890261

Ubicación Geográfica

El distrito de Paiján, pertenece políticamente a la Provincia de Ascope. Está ubicado al Norte de la Ciudad de Trujillo. En el Km 615 de la carretera Panamericana Norte.

El distrito de Paiján está situado a 07°43'54" de Latitud Sur y 78°18'04" de Longitud Oeste y se ubica en la franja Oeste de la provincia de Ascope, su territorio tiene características de la región costa, con una extensión de 158.70Km², una densidad territorial de 134.9 hab/km (altamente habitado) de acuerdo a su última reestructuración espacial. La ciudad está situada al Nor Oeste de la provincia de Trujillo, en el departamento de La Libertad, a la margen derecha del Río Chicama, su valle es uno de los más fértiles de la Costa Peruana.

- 3.2.** Factores tangibles respecto a la calidad de servicio de los usuarios en el área de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Tabla 3.1.

Factores tangibles de la Calidad de Servicio

Elementos Tangibles	Medida aritmética	Desviación estándar	Nivel
Infraestructura	2.4	1.2	Malo
Equipos modernos	3.0	1.1	Regular
Ambiente limpio	4.2	0.8	Bueno
Materiales atractivo	3.0	1.1	Regular
TOTAL	3.1	0.2	REGULAR

Nota: Se puede observar que tiene un promedio de 3.1 con respecto a la puntuación asignada, también se puede observar que se encuentra en el rango regular los elementos tangibles, con una asignación relevante sobre el ambiente limpio que tiene, siendo por lo contrario los demás indicadores con un nivel regular

- 3.3.** La confiabilidad respecto a la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Tabla 3.2.

La confiabilidad de la Calidad de Servicio

Confiabilidad	Medida aritmética	Desviación estándar	Nivel
Fecha de cumplimiento	2.7	0.9	Regular
Interés de solución	2.9	1.0	Regular
Tiempo de espera	3.7	0.9	Bueno
Orden de llegada	4.1	0.8	Bueno
TOTAL	3.3	0.1	REGULAR

Nota: Se puede observar que tiene una puntuación alta con respecto al orden de llegada como el tiempo de espera, es muy favorable ya que los usuarios merecen ser atendidos conforme llegan y no haber preferencias, tiene una puntuación de 3.3 lo cual pertenece al rango regular

- 3.4.** La seguridad respecto a la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración tributaria de la Municipalidad distrital de Paijan

Tabla 3.3.

La seguridad de la Calidad de Servicio

Seguridad	Media aritmética	Desviación estándar	Nivel
Seguridad en las transacciones	4.0	0.8	Bueno
Comportamiento	4.0	0.7	Bueno
Amabilidad	3.4	0.9	Regular
Conocimientos necesarios	3.5	0.9	Bueno
TOTAL	3.7	0.1	BUENO

Nota: Se observa que respecto a la seguridad, la mayoría de usuarios dicen que el comportamiento personal del área le inspira confianza como también para hacer transacciones, en general tiene una ponderación de 3.7 lo cual se encuentra en un rango de nivel bueno

- 3.5.** Capacidad de respuesta respecto a la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Tabla 3.4.

Capacidad de respuesta de la Calidad de Servicio

Capacidad de respuesta	Medida aritmética	Desviación estándar	Nivel
Servicio rápida	2.9	0.9	Regular
Respuesta rápida	3.1	1.0	Regular
Disposición de ayuda	3.6	0.9	Bueno
Disposición de tiempo para sus preguntas	3.1	1.0	Regular
Ejecución de los servicios	2.8	1.0	Regular
TOTAL	3.1	0.1	REGULAR

Nota: Se observa que existe un servicio rápido regular lo cual es una limitación para el personal ya que los usuarios podrían quejarse o pedir el libro de reclamos, la capacidad de respuesta está en un rango regular

- 3.6.** La empatía respecto a la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Tabla 3.5.

Empatía de la Calidad de Servicio

Empatía	Medida aritmética	Desviación estándar	Nivel
Atención personalizada	3.1	1.2	Regular
Horarios convenientes	4.2	0.8	Bueno
Atención individualizada	4.1	0.8	Bueno
Comunica adecuadamente los servicios	2.7	1.2	Regular
Comprende sus necesidades específicas	3.0	1.2	Regular
TOTAL	3.4	0.2	REGULAR

Nota: Se puede observar que la Municipalidad tiene horarios convenientes para los usuarios que permiten realizar sus transacciones en horas adecuadas, también tiene una atención individualizada; este objetivo tiene una ponderación de 3.4 lo cual se encuentra en el rango regular

- 3.7.** Analizar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Tabla 3.6.

Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan

Dimensiones	Medida aritmética	Desviación estándar	Nivel
Elementos tangibles	3.1	0.2	Regular
Confiabilidad	3.3	0.1	Regular
Seguridad	3.7	0.1	Bueno
Capacidad de respuesta	3.1	0.1	Regular
Empatía	3.4	0.2	Regular
TOTAL	3.3	0.1	Regular

Nota: Se observa los resultados por cada dimensión de la variable calidad de servicio, lo cual se había realizado un cuestionario de escala Likert, la dimensión que está en la escala bueno es la seguridad, pero con un resultado final regula

Tabla 3.7.

Puntuación final de los objetivos

PUNTAJE	NIVELES
1 - 1.4	Muy malo
1.5 - 2.4	malo
2.5 - 3.4	regular
3.5 - 4.4	bueno
4.5 - 5	Muy bueno

Nota: Se muestra los resultados obtenidos de la investigación realizada a los usuarios en el área de Administración Tributaria, lo cual se obtuvo una puntuación en el nivel regular respecto a la percepción que tienen

Contrastación de hipótesis

Respecto a la investigación que se realizó sobre la percepción de la calidad de servicio del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan se encuentra en un rango regular con promedio de 3.3

La dimensión seguridad fue de un promedio 3.7, encontrándose en la escala bueno, esto influye el comportamiento del personal la confianza que inspira como también la seguridad al realizar las transacciones los usuarios.

Se puede observar también respecto a la infraestructura, tiene un promedio de 2.4, dando a un nivel malo ya que mencionan que no es la adecuada, que debe de mejorar para que sea un área de calidad, el ambiente limpio también influye para la atención de los pobladores, mención que el área si se encuentra limpio, tiene un promedio de 4.2 en un nivel bueno, lo cual es muy importante la limpieza ya que es la primera impresión que pueden tener los usuarios.

También se tiene que tener cuenta algunas dimensiones e indicadores, por ejemplo en otorgar un servicio rápido, esto es muy importante un servicio rápido en la investigación que se realizó esta en un nivel regular, pero a pesar de esto muchos usuarios mostraron molestia porque es importante la a celeridad de su servicio o basarse principalmente en atenderlos a ellos como prioridad en la información de cuando se van a realizar los servicios y sobre todo cumplir con las fechas indicadas para realizar el servicio a los usuarios y evitar molestia o quejas por parte de ellos. Por las consideraciones anteriores se acepta la hipótesis

IV. Discusión

En la presente investigación se llegó a determinar respecto a la primera dimensión sobre la calidad de servicio de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Paijan, que los factores tangibles, siéndola infraestructura, equipos modernos, ambiente limpio, materiales atractivo, teniendo una ponderación buena el ambiente limpio con una ponderación de 4.2, muestra que la calidad de servicio en este elemento es regular, es similar a la investigación realizada por (Chang, 2014) en su trabajo de investigación “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos” que indicaron que los usuarios calificación que no se encuentran completamente satisfechos porque la infraestructura como equipos no son los adecuados para una atención de calidad .

Se sabe bien que las instalaciones que tiene actualmente la Municipalidad en esta área no es la adecuada, por lo que señalaron que debe tener mejor infraestructura y una mejor comodidad en la sala de espera, mejoramiento de equipos tecnológicos para brindar un servicio óptimo y satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo contrario existe una gran aceptación al calificar el ambiente limpio, lo cual también es parte importante de la apariencia física del área, para los autores (Staton, Etzel y Walker, 2010,p.6) las actividades tangibles son el objeto principal de trabajo

Asimismo el resultado obtenido de la segunda dimensión sobre la confiabilidad, se llega a determinar que los indicadores de tiempo de espera como el orden de llegada se encuentra en un nivel bueno, por ello se debe seguir trabajando en aquellos indicadores que se encuentran regular, teniendo

una ponderación general de 3.3 lo cual representa al rango de regular, porque no cumplen sus funciones correctamente y sentirse comprometidos con los usuarios, como por ejemplo en determinadas fechas establecidas o mostrar interés sincero de solución cuando tienen un problema, para (Cronroos, 1984, p.34) menciona que uno de los problemas principales en la calidad de servicio es la falta de compromiso lo cual coincide con el compromiso por parte del personal para solucionar cuando exista algún problema por parte del usuario. Esto difiere con el estudio de

(Ramírez, 2013) desarrollaron un trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicios Públicos del Municipio Sucre”

Donde indican que las instituciones no están cumpliendo cabalmente sus funciones y esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios, porque no muestran interés de solución por ende es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones sobre la gestión de los servicios públicos

Respecto a la tercera dimensión de la seguridad, tienen una ponderación de 3.7 con una calificación de bueno, los indicadores que se encuentran en un nivel bueno, esto representa a la seguridad que tienen los usuarios al realizar transacciones, o el comportamiento de los colaboradores al transmitir confianza, hace que el usuario pueda interactuar de forma fluida o sentir confianza para realizar sus transacciones

Es importante resaltar que la amabilidad es lo primordial para una buena atención a los usuarios, en la investigación realizada su nivel es regular con un

promedio de 3.4, si bien se sabe que los usuarios son lo primordial y tienen que sentirse complacidos con todo lo brindado. Estos resultados coinciden con Armas (2012), en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagoran”, donde menciona que en promedio de 39% los usuarios calificaron como bueno su nivel de servicio, como la confiabilidad, buen trato al público, que permiten cumplir adecuadamente su labor. Por otra parte el autor Díaz, menciona que la calidad de servicio es el grado de satisfacción de necesidades que llegan a tener los clientes, a través de un ofrecimiento de servicio oportuno, amable, rápido y seguro,

Muchas veces existe quejas en muchas entidades por que no ofrecen un servicio rápido es porque ello que siempre se debe de tener en cuenta estos factores antes mencionados, porque los usuarios siempre buscan una buena calidad ante un servicio otorgado.

La cuarta dimensión es la capacidad de respuesta donde los resultados arrojaron un promedio de 3.1, donde indica que la calidad de servicio respecto a esta dimensión está en un nivel regular, a esto se suma la calificación del servicio rápido donde mencionaron muchos usuarios el malestar de esta, también indicaron que no cumplen con la fecha establecida cuando ejecutan los servicios. Asimismo el autor (Colunga, 1955, pag.34) indica dentro de sus 10 factores tener en cuenta la capacidad de respuesta que es de gran importancia.

Estos resultados coinciden con Landa (2015) en su trabajo de investigación “La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de Salud Pública” donde menciona que existe

satisfacción con respecto a la disposición de ayuda, esto concuerda con la disposición de ayuda que tiene el área con un promedio de 3.6 a un nivel bueno

Para el área también existe un problema sobre la ejecución de servicios esto quiere decir la el fiscalizador que hay en el área cuando los usuarios se apersonan para la fiscalización e inscripciones de sus predios para que luego puedan pagar sus autovaluos, este indicador tiene un promedio de 2.8 a un nivel regular, porque les indican a una cierta hora y fecha no cumplen lo establecido o fácilmente no se les llama para anticipar o coordinar previamente el día y la hora,, esto también influye de cierta manera negativamente al área ya que el usuario demorara en pagar sus deudas.

La quinta dimensión empatía, de los resultados obtenidos tiene una ponderación de 3.4 encontrándose en un nivel regular, se puede observar que no existe una atención personalizada, teniendo en cuenta sus necesidades básicas es decir comprender sus necesidades específicas, esto coincide con las características específicas de los servicios (Laswell, 200, p.88).

También se puede apreciar que en esta última dimensión resalta dos indicadores que están a un nivel bueno como los horarios convenientes y la atención individualizada

De acuerdo a las dimensiones mencionadas la calidad de servicio le falta aún ser lograda a una puntuación buena, por lo que se encuentra en regular sobre la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan, esto quiere decir que tienen una percepción con respecto a la calidad de servicio regular

para (Masumoto, 2014, parr. 27) menciona que las percepción son características que se miden a través de los sentidos y como evaluación las personas por medio de estas, en el caso de la dimensión que salió en un rango bueno es de la dimensión seguridad, elementos tangibles, confiabilidad regular a diferencia de los otros que no llegaron a un buen rango lo cual fue el nivel malo

Finalmente para los autores (Kotler & Keller, 2006, p.147) menciona que la “calidad es el compuesto de atributos individuales de un producto o servicio que intervienen en su capacidad para satisfacer necesidades manifiestas”.

V. Conclusión

1. La percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan. Se encontró en un nivel regular con un promedio de 3.3
2. Factores tangibles respecto a la calidad de servicio tienen una ponderación de 3.2, con un nivel regular con respecto a sus 4 indicadores, pero con un nivel malo el indicador sobre infraestructura ya que los usuarios dijeron que tiene que es un ambiente muy pequeño para la comodidad de los usuarios. El indicador que tiene una buena ponderación es sobre la limpieza del área lo cual es muy bueno ya que es la imagen que proporcionan.
3. Percepción de los usuarios respecto a la confiabilidad tiene una ponderación de 3.3 esto indica que la calidad de servicio con relación a

esta dimensión es regular, pero con un tiempo de espera bueno y orden de llegada también.

4. Respecto a la seguridad que tienen los usuarios, tiene una ponderación de 3.7 esto indica que la calidad de servicios se encuentra en un nivel bueno, ya que los colaboradores inspiran confianza y seguridad en las transacciones realizadas por los usuarios
5. De acuerdo a la percepción que tienen los usuarios respecto a la capacidad de respuesta muestra que la calidad de servicio tiene una ponderación de 3.1, por lo tanto indica que se encuentra en un nivel regular, comparando las medidas aritméticas de los indicadores la ponderación más baja es la ejecución de los servicios ya que muchas veces no se informan cuando ira el fiscalizador a inspeccionar los predios.
6. Se evaluó la percepción de los usuarios respecto a la dimensión de empatía, se obtuvo una resultado de 3.4 encontrándose en un nivel regular, el promedio más bajo es sobre la información de los beneficios otorgados por el área, en muchas veces no se realiza de forma correcta.

VI. Recomendaciones

1. Impulsar una cultura de compromiso por parte de los colaboradores del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan optando por alianzas estratégicas con centros o entidades que puedan dictar charlas, o enviar al personal a cursos de capacitación sobre calidad del servicio y por ello dando un buen resultado de calidad por parte del área

2. Mejorar su aspecto de infraestructura, con un ambiente adecuado ya que ello motivara al personal y por lo tanto brindara un servicio óptimo, esto también requiere de equipos modernos para facilitar el trabajo a los colaboradores
3. Realizar cronogramas con las fechas indicadas para cada usuario, cuando se realizaran las inspecciones en las viviendas y así poder tener un control, también es importante que el usuario proporcione un número telefónico para que el personal pueda llamarlo un día antes dándole a conocer que tal fecha ira el fiscalizador.
4. Instruir a los colaboradores a tener todos los conocimientos necesarios del área, como también saber sobre los procedimientos a llevar a cabo sobre algunas transacciones, para que el usuario tenga claro lo que va a realizar y evitar inconvenientes posteriores
5. Analizar y revisar el TUPA, que procedimientos son innecesario según el tipo de transacciones que realiza el usuario y de esa forma realizar un servicio rápido, tener números de consulta al cliente,
6. Motivar a los colaboradores mediante incentivos o recompensando su esfuerzo, así ellos podrían tener un mejor desempeño brindando un servicio de calidad, y de esa forma los usuarios calificarían de mejor manera el servicio brindando. Tener en cuenta también las debilidades para que se puedan mejorar